GESTOR DE TAREAS

Trazabilidad | Flujos de trabajo | Procesamiento de tareas | Cumplimiento de entregas

⚪ OBJETIVO

El objetivo del proyecto tendría como base la validación y resolución de solicitudes.

⚪ PLANTEAMIENTO

para ello será necesario un proceso la distribución de tareas.

El diseño interno de una aplicación informática para gestionar tareas puede ir desde niveles flexibles basados en el movimiento de estas en las direcciones disponibles, hasta niveles delimitados los cuales basan su procesamiento en flujos de trabajo con un orden definido.

En su función externa la aplicación ayuda al usuario final a enviar sus solicitudes al área requerida, el supervisor del área revisa y autoriza el paso de éstas hacia las zonas de procesamiento, donde los operadores propietarios de cada tarea se encargan de procesarlas, intercambiando comentarios con los participantes como retroalimentación mutua.

Podría disponerse de mediciones tales como cargas de trabajo de los operadores, numero de incidencias y priorización del procesamiento, con la finalidad de obtener indicadores de calidad y productividad.

En el tema de seguridad, el procesamiento de tareas podría estar definido por un rango de maniobra para los usuarios del sistema mediante el uso de delimitadores o reglas técnicas.

Para la gestión de las solicitudes se puede incorporar tiempos regulados de entrega, categorizando las mismas como solicitudes de entrega en el mismo día y solicitudes que se demoran más de un día, así como las que requieren un estudio más extenso con tiempos de entrega de una semana, etc.

Para el procesamiento el operador contaría con su espacio de trabajo donde se muestran únicamente tareas e información propia, el supervisor contaría con un panel propio donde se mostrarían únicamente los operadores que hacen X tipo de tareas y/o que pertenecen a una X área de responsabilidad, y el administrador tendría un panel propio con acceso al tipo de trabajo que realizan los supervisores.

Como tratamiento de errores podría implementarse un método de anulación con el cual se daría de baja cualquier tarea autorizada por error, por algún cambio en la negociación con el beneficiario, o por algún otro motivo fuera del contexto. En otro caso se daría de baja una tarea en manos de los operadores por algún motivo dentro o fuera del contexto. Cuando una tarea es dada de baja mediante una anulación queda registrada como historial consultable, pero sale del procesamiento de todo el sistema y los usuarios finales ya no podrían verla en sus espacios de trabajo.

⚪EJEMPLO:

Sitio web: <https://miro.com/app/board/uXjVLl8VYdo=/?share_link_id=52733619188>

⚪ CONCEPTOS CLAVE

✏️FLUJO DE TRABAJO: Es un sistema para gestionar procesos y tareas repetitivos que ocurren en un orden particular. Es el mecanismo por el cual las personas y las empresas realizan su trabajo, ya sea fabricando un producto, proporcionando un servicio, procesando información o cualquier otra actividad generadora de valor.

Un flujo de trabajo puede diseñarse en su modalidad secuencial o en su modalidad dinámica la cual consiste en hacer fluir tareas de una solicitud en forma simultánea, en donde los operadores las procesan sin una secuencia definida.

El software de gestión del flujo de trabajo ayuda a simplificar y optimizar un proceso empresarial dentro de una organización. En gran medida lo hace coordinando las interacciones entre diferentes partes interesadas o entre individuos y sistemas de información.

Los sistemas de gestión de flujos de trabajo dirigen las tareas al empleado adecuado en el momento oportuno, proporcionando la información pertinente y dando un impulso para agilizar el trabajo a lo largo del proceso global. También admite tareas manuales y automatizadas.

*Hay un flujo de trabajo para cada solicitud/servicio puede ser secuencial o no secuencial.*

✏️ SOLICITUD: *Es el requerimiento de un usuario final, el cual este último realiza seleccionando de un catálogo de servicios disponibles, cada servicio consta de un* ***conjunto de pasos o tareas****, los cuales son procesados por los operadores del sistema,* ***en forma secuencial o no secuencial***.

✏️ TAREA: Es una unidad de trabajo libre o secuencial, la cual puede tener delimitadores definidos, maneja dos estados: **Iniciada y procesada**.

✏️ INCIDENCIA: Registro repetitivo del procesamiento de una tarea, cada vez que esa misma tarea vuelve a procesar se registra como incidencia.

✏️ CARGA DE TRABAJO: Es el conjunto de tareas que se le asignan a un operador en un momento dado.

✏️ PRIORIDAD: Es la importancia de una tarea en relación con otras, la cual será procesada antes.

✏️ INDICADORES DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD: Tiempo de respuesta, cantidad de incidencias por tarea, cantidad de tareas pendientes, cantidad de tareas en progreso, cantidad de tareas finalizadas, etc.

✏️ DELIMITADORES PARA EL PROCESAMIENTO DE UN SOLICITUD/SERVICIO Y SUS TAREAS: Son las reglas técnicas que permiten al operador procesar la tarea en un ambiente seguro y eficiente, algunos ejemplos de ellas se presentan a continuación:

Cambio de dirección: puede ser regresada al operador propietario anterior, avanzar al siguiente operador, congelarse siendo anulada y salir del flujo de trabajo.

Estados de actividad: Indica su condición en el presente. **Activa, Nula**

Estado de la gestión: Indica la condición del trámite en la línea de tiempo. **Recibida, En progreso, Resuelta, Rechazada, Retrasada, Priorizada.**

Supervisión humana: Pueden revisarse el procesamiento realizado por los operadores, el trabajo que realizan los supervisores, etc.

Modalidad de impulso: Depende de quien tiene el control de impulso el operador o la computadora.

Automatizada (asignada por la computadora según tipo de tarea y/o área de responsabilidad, etc.)

Manual (asignada por un supervisor en cada impulso)

✏️ AREA DE RESPONSABILIDAD: Puede ser un departamento, un distrito, una zona, o simplemente un equipo de trabajo que pertenece a un departamento determinado.

✏️ AREA RESPONSABLE: Aquí puede incluirse operadores y supervisores, quienes tienen capacidad de respuesta desde una zona física en los territorios de la organización o desde un grupo de participantes que realizan el mismo tipo de tarea.

✏️ CATEGORIAS DE TAREAS: Pueden manejarse periodos estimados de entrega para cada tarea segúnel tipo de trabajo que requiere.

✏️ MI ESPACIO DE TRABAJO: Es el espacio de trabajo del operador propietario donde puede visualizar las tareas propias únicamente.

✏️ PANEL DE SUPERVISION: Es el espacio de trabajo del supervisor donde puede visualizar las tareas de los operadores de su misma área o grupo de trabajo.

✏️ PANEL ADMINISTRATIVO: Es el espacio de trabajo del administrador donde puede visualizar el estado de supervisión de las tareas de un área de responsabilidad.

✏️ AUTOMATIZACIÓN: Los procesos manuales son susceptibles a errores humanos, ineficiencias e incongruencias que pueden interrumpir la calidad del producto y las experiencias del cliente, mientras que los sistemas automatizados son inherentemente eficientes, sistemáticos y escalables

✏️ REGISTRO DE INCIDENCIAS: Es muy útil registrar incidencias como repeticiones de una tarea ya que en este sentido es posible tomar lectura de los niveles de productividad y calidad.

✏️ PERFIL DEL OPERADOR: Las generales del operador, así como el área o grupo de trabajo al que pertenece, etc.

✏️ TABLERO KANBAN: Un tablero Kanban típico tiene columnas como: Pendiente / To Do (Tareas por hacer), En Progreso / In Progress (Tareas en desarrollo), Finalizado / Done (Tareas completadas)

✏️ CONTEXTO: Zona en la cual el sistema o aplicación tiene lectura completa de las circunstancias y capacidad completa de respuesta

✏️ IMPULSO: Es la acción de avanzar en el flujo de trabajo, puede ser manual o automatizado.

✏️TRAZABILIDAD (TRACKING): Indica la ubicación en el espacio. **Recibida, Derivada al área, Asignada al equipo de trabajo, Delegada al operador, En proceso, Resuelta, Entregada.**

⚪FUENTES DE INFORMACIÓN:

https://www.ibm.com/mx-es/topics/workflow

https://www.servicenow.com/es/products/governance-risk-and-compliance/what-is-compliance-management.html

⚪HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO CONSULTADAS:

https://miro.com/app/board/uXjVLl8VYdo=/

<https://monday.com/blog/es/gestion-del-trabajo/los-mejores-20-software-para-la-gestion-de-tareas/#text-block-3>

... metodo de distribución de solicitudes:

beneficiario/recepcionista-> crear en base a oficina y rol=recepcionista

recepcionista-> derivar en base a area y rol=supervisor

supervisor-> asignar en base a equipo y rol=gestor

gestor-> delegar en base a usuario y rol=operador